

Metsähallitus, Luontopalvelut ja Eräpalvelut, Laatumittari, 31.3.2020

Luontokeskusten, maastopalveluiden ja lupa-asiakkaiden asiakastyytyväisyys

Nimi

Luontokeskusten, maastopalveluiden ja lupa-asiakkaiden asiakastyytyväisyys

Vaikuttavuustavoite

Eräpalveluja tarjotaan kattavasti, ekologisesti ja sosiaalisesti kestävästi ja sillä luodaan hyvinvointia.

Luonnossa virkistäytyminen lisää hyvinvointia ja luonnon arvostusta, jota tuetaan aktiivisella viestinnällä.

Määritelmä

Saalispalautteen, kävijätutkimusten, asiakastutkimusten ja jatkuvan palautteen avulla kerätty asiakastyytyväisyys.

Kuvaus

Metsähallituksen luontokeskuksissa ja palvelupisteissä kerätään jatkuvasti ja johdonmukaisesti asiakaspalautetta, jotta asiakkaiden mielipiteet osattaisiin ottaa huomioon mahdollisimman hyvin. Sen lisäksi tehdään laajempia ja perusteellisempia asiakastutkimuksia eri pisteissä noin viiden vuoden välein.

Kansallispuistojen ja muiden suosittujen kävijäkohteiden maastopalveluista kootaan asiakaspalautetta määrävlein tehtävissä kävijätutkimuksissa.

Kävijä- ja asiakastutkimukset sekä jatkuva palaute tuottavat vertailukelpoista tietoa muun muassa asiakaskunnan rakenteesta ja heidän toiveistaan.

Metsähallituksen lupametsästäjät arvioivat antamansa saalispalautteen yhteydessä saamaansa palvelua, lupa-aluetta ja lupavalikoimaa. Lupametsästäjien asiakastyytyväisyyttä seurataan säännöllisesti.

Viestinnän vaikuttavuutta seurataan mm. verkkopalvelujen käyttäjämääriä sekä mediaseurannan osumia seuraamalla. Asiakastyytyväisyyttä seurataan myös nykyaikaisten viestintäkanavien keinoin mm. some.

Asiakastyytyväisyys on keskiarvoluku useasta väittämästä.

Kävijä/asiakas arvioi asteikolla 1–5 käyttämiensä tuotteiden ja palveluiden laatua ja määrää. Kävijätutkimuksessa pyydetään arvioimaan palveluiden laatua, ympäristön laatua, odotuksia ja häiriötekijöitä (yhteensä 24 väittämää), asiakastutkimuksessa onnistumista ja palveluiden laatua (18 väittämää) ja jatkuvassa palautteessa onnistumista ja palveluiden laatua (12 väittämää). Virkistyspalveluasiakkaiden asiakastyytyväisyysluku saadaan edellä mainittujen kokonaisuuksien vastauslukumäärillä painotetusta keskiarvosta.

Metsästyksen saalispalautteen yhteydessä asiakasta pyydetään arvioimaan palvelua (4 väittämää), lupa-aluetta (4 väittämää) ja lupavalikoimaa (2 väittämää).

Mittarin lukuarvon laskennassa virkistyspalveluasiakkaiden palautteen painoarvo on 60 % ja erän asiakkaiden 40 %.

Tavoite

Asteikko 1–5, jossa 1 = erittäin tyytymätön,... 5 = erittäin tyytyväinen.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Tavoite	4,05	4,04	4,04	4,09	4,09	-
Toteuma	4,09	4,10	4,08	4,14	4,21	